

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT - SESSION 2025**

**PROPOSITION DE BARÈME DE CORRECTION
ÉPREUVE E5 : Relation client à distance et digitalisation
« Le MARKSTEIN »**

	POINTS
DOSSIER 1 : Réactiver et fidéliser une cible	15
Partie 1 : Le ciblage du segment « jeunes »	10
1.1 Vérifier à l'aide d'une méthode de <i>scoring</i> que les 15-24 ans sont bien une cible à réactiver.	4
1.2 Rédiger le post de lancement du compte Instagram.	6
Partie 2 : La mise en place d'une application mobile	5
1.3 Justifier la mise en place d'une application mobile pour la station.	2
1.4 Proposer les principales fonctionnalités qui pourraient figurer dans l'application afin d'améliorer d'une part l'expérience des utilisateurs et d'autre part leur engagement.	3
DOSSIER 2 : Construire une image et veiller à l'e-réputation	15
2.1 Présenter les externalités négatives des stations de montagne et les solutions pour y remédier.	3
2.2 Réaliser un projet de contenu éditorial pour les mois de novembre, décembre, mars et avril des articles à paraître sur le site qui mettront en avant les activités de la station et l'écoresponsabilité.	6
2.3 Analyser la réponse de la station à l'avis Google Maps et rédiger une nouvelle proposition.	3
2.4 Analyser et commenter le Net Promoter Score (NPS).	3
REFLEXION COMMERCIALE STRUCTUREE	10
Bonus	(2)
TOTAL sur 40	
NOTE SUR 20	